

# 문화관광 해설서비스 이용자와 비이용자간 문화유산체험 및 만족도 차이\*

- 다중집단분석과 잠재평균분석의 적용 -

Cultural Heritage Tourists' Experience Realms and Satisfaction between Users and Non-Users Cultural Tour Guides' Interpretation Service: Applications of Multi-Group Analysis and Latent Mean Analysis

崔貞子\*\*

Choi, Jeong-Ja

## ABSTRACT

*Drawing upon the four realms of the experience economy of Pine and Gilmore(1998), this study examined the structural relationships between cultural heritage tourists' experiences, their evaluation on the quality of experience, and overall satisfaction. It also explored the mean and path parameter differences between users and non-users of culture tour guides' interpretation service. Results of a structural equation model analysis indicated that the data support the relationships between the three latent factors. Results of latent mean analysis and multi group analysis also showed significant differences in the means and path coefficients of latent variables between the users and non-users of cultural tour guides interpretation service. Implications for cultural heritage marketers were also discussed.*

**핵심용어(Key words) :** 문화유산관광(Cultural heritage tourism), 관광객경험(Tourist experiences), 경험의 질(Quality of experience), 만족(Satisfaction), 잠재평균분석(Latent mean analysis), 다중집단분석(Multi-group analysis)

\* 이 논문은 2009년도 정부재원(교육과학기술부 인문사회연구구역량강화사업비)으로 한국연구재단의 지원을 받아 연구되었음(NRF-2009-327-B00908). 또한 2011 관광학 국제학술대회에서 일반발표논문부문 Conference Best Paper상(EZpmp상)논문으로 선정되었음.

\*\* 동국대학교 호텔관광경영학부 부교수. e-mail: jjchoi@dongguk.ac.kr

## I. 서 론

‘문화관광’과 ‘체험’은 국외에서는 1990년대 후반부터 국내에서는 2000년 이후부터 관광학 연구에서 부각되고 있는 주제어이다. 문화관광은 광의적으로 보면 인간의 모든 행동을 포함하지만, 세계관광기구(WTO)는 ‘문화적 동기에 의한 인간의 이동’으로 정의하고 있으며, 모험관광, 문화예술관광, 축제 및 기타 이벤트 참여, 유적지 및 기념비 방문, 민속, 성지순례 등을 문화관광의 범주에 포함하고 있다. 한국관광공사(1995)는 문화관광의 유형을 문화유적관광, 민속예술관광, 전통민속체험관광, 종교관광, 현대문화시설관광으로 분류하였다. 문화관광의 범주에서 문화유산관광(cultural heritage tourism)은 가장 중요하면서 빠르게 성장하고 있는 분야로 이러한 추세는 세계적으로 관광이 활성화되고 있고, 특히 지속가능한 관광에 대한 관심이 이러한 문화유산에 대한 이해와 관심의 증가에 한 몫을 하고 있다는데 많은 연구자들은 의견을 같이하고 있다(김지선·이훈, 2009; Alzua, O’Leary & Morrison, 1998; Bennett, 1995; Cheung, 1999; Herbert, 1995; McCain & Ray, 2003).

한편, 90년대 후반 이전까지 직원의 서비스 혹은 매력물의 기능에 치우치면서 관광객의 동기 혹은 추구혜택 측면에서는 논의가 많이 된 반면, 관광체험에 대한 관심은 현장과 학술연구에서 소외되었다(Beeho & Prentie, 1997). 이에 대한 이론적인 분석이나 실증연구가 거의 존재하지 않다가, Pine & Gilmore(1998)에 의해 ‘체험경제(experience economy)’ 개념과 네 영역으로 구성된 체험 모델이 제안되면서 관광학 분야에 적용되어 체험영역과 사후평가와의 관계 연구(Hosany & Witham, 2009; Oh, Fiore, & Jeoung, 2007)에 활용되었다. 한숙영(2006)은 문화유산 체험영역을 연구하기 위해 심리학 및 마케팅 분야 선행연구를 포함하여 Pine & Gilmore의 체험영역을 도입하여 구성한 문화유산 체험영역이 체험활동 만족을 포함한 결과변수에 미치는 영향을 검증하였다. 이는 문화유산을 관광상품으로 재조명하여 문화유산 관광객에 의해 소비되는 무형의 체험에 관한 연구로 의미가 있다. 이러한 문화유산 관광객이 추구하는 체험이 현장에서 적절하게 전달되지 못한다면, 이는 고객의 기대와 체험을 무시하는 결과가 될 것이다. 따라서 문화유산 관광객이 무엇을 체험하는지 그리고 어떠한 체험영역이 관광객의 방문만족에 영향을 미치는 지는 현장에서 그리고 학술적으로도 더 많은 관심이 필요하다.

문화유산에 대한 이해와 흥미를 불러일으키고 문화유산 관광지 입장에서는 문화

유산에 대한 인식제고와 경제적인 효과를 불러오는 지속가능한 관리에 기여할 수 있는 차원에서 문화유산해설의 의미와 가치도 주목을 받고 있다(엄서호, 2001; 진영재, 2005). 문화유산 관광객에게는 재미보다는 교육적 체험이 중요하고(Confer & Kertetter, 2000; Hargrove, 2002; Nicholls, Vogt & Jun, 2004; Prentice, Witt & Hamer, 1998), 이러한 교육적 욕구를 충족시키고 문화유산 관광지에서의 관광객 만족도를 높이는 데 문화유산 해설이 기여하는 바가 크다는 관점이 지배적이다(김수경, 2010; 임선희·안범용, 2009; Carr, 2007).

기존 관광학분야 연구에서 관광체험(Beeho & Prentie, 1997; Hosany & Witham, 2009; Oh, Fiore & Jeung, 2007), 문화유산관광(유수현, 2006; 이일열, 2008), 그리고 문화유산관광에서 해설의 역할(Carr, 2004; 김수경, 2010; 김정하·오미숙, 2011; 임선희·안범용, 2009)에 대해서 문화유산관광과 해설에 대한 연구가 독립되어 조사수행은 되었지만, 문화유산관광에서 해설서비스를 이용한 집단과 이용하지 않은 집단 간 문화유산체험과 사후평가에 대한 차이 및 구성개념 간의 구조적이고 통합적인 관계를 본 연구는 거의 없다. 따라서 본 연구는 Pine & Gilmore의 체험영역을 적용하여 관광객의 문화유산체험이 이들의 전반적인 체의 질과 방문만족도에 미치는 영향에 대한 구조적 관계를 분석하고, 다중집단분석기법을 이용하여 문화관광해설사의 해설서비스를 이용한 집단과 이용하지 않은 집단에 대해 문화유산 체험영역과 전반적인 방문만족도의 잠재평균 및 변수간 경로계수를 비교분석하고자 한다. 이러한 연구결과에 근거하여 향후 관광객의 문화유산체험에 대한 이해와 문화유산 관광지 마케팅 방향에 대한 시사점을 제시하고자 한다.

## II. 이론적 배경 및 가설설정

### 1. 문화유산체험(cultural heritage experience)과 사후평가 간 관계

한국어 백과사전에서 체험(體驗)은 자신이 실제로 해 보거나 겪어 보는 것 또는 거기서 얻은 지식이나 기능, 그리고 객관적 대상에 대한 감각이나 지각 작용에 의하여 깨닫게 되는 내용이라는 사전적 의미가 있다. Beeho & Prentice(1997)는 “직접적인 접촉에 의해 느끼거나 학습되어지는 것(something felt or learned by personal contact)”으로, Otto & Ritchie(1996)는 “서비스나 상품을 소비하면

서 지각되는 개인의 주관적 반응이나 느낌"으로 관광객 관점에서 체험을 정의하였다. 반면, Pine & Gilmore(1999)는 경제가 서비스 패러다임에서 체험 패러다임으로 진화된 '체험경제(experience economy)' 시대의 기업은 단지 기본적인 서비스에 대한 욕구충족을 위한 곳이 아니라 공연장, 분위기와 이벤트 제조공장으로 지각되어야 한다고 체험을 "자신만의 방식으로 사람들을 가담시키는 이벤트"로 비즈니스 관점에서 정의하고 있다. 이는 관광매력물의 개발과 디자인 그리고 관광상품 및 서비스의 전반적인 성격에 대해서도 시사하는 바가 크고, 많은 연구자와 실무자들로부터는 관광이 소비 혹은 체험되는 영역으로 주목을 받게 되었다.

Pine & Gilmore(1998)는 체험모델에서 참여의 적극성에 따른 수동적 참여(passive participation)와 능동적 참여(active participation)를 양극으로 하는 고객참여(customer participation)차원과 심취의 정도에 따른 몰두(absorption)와 완전 심취의 상태인 몰입(immersion)을 양극으로 하는 관계 혹은 환경과의 관계(connection or environmental relationship)차원의 두 개의 축과 두 축에 의해 생성되는 네 영역의 체험을 제시하였다. 체험영역은 제1사분면의 능동적 참여도는 낮지만 몰두에 의해 지각되는 위락(entertainment)체험영역, 제2사분면의 능동적 참여와 몰두에 의해 지각되는 교육(education)체험영역, 제3사분면의 능동적 참여와 완전 심취의 몰입에 의해 지각되는 탈일상(escapist)체험영역, 그리고 제4사분면의 능동적 참여도는 낮지만 몰입에 의해 지각되는 심미(aesthetic) 체험영역 등을 포함한다.

많은 문화유산체험 연구자들은 문화유산 관광객들이 추구하는 체험은 교육적 체험이며(Hargrove, 2002), 문화유산 관광객들에게는 교육(learning)이 재미(fun)보다 더 중요한 체험(Confer & Kertetter, 2000)이며, 단순히 보는 관광보다는 교육적인 체험(Prentice, Witt & Hamer, 1998)의 중요성을 강조하고 있다. 이외에도 Nicholls, Vogt & Jun(2004)에 의하면, 유산은 아이들과 어른, 지역민과 방문객 모두에게 그 지역의 역사, 자연, 문화 등을 배울 수 있는 산 교실을 제공하기 때문에 체험을 통한 즐거움도 중요하지만, 교육적인 체험에 무게를 둔다. 동시에 문화유산 관광객은 좀 더 관여(involve)하거나 몰입(immersion)을 기대하는 경향이 있다고 주장하면서 문화유산 관광객을 사색을 즐기는 소비자로 표현하기도 하였다. Beeho & Prentice(1997)는 문화유산지역에서의 관광객 체험에 대해 심층면접을 통한 질적 연구에서 관광객들이 재미나 오락을 체험했다는 일부를 제외하고는 주로 지역 사회와 산업의 역사에 대한 통찰력이나 교육적인 체험과 감정이나 생각을 불러일으키는 체험을 하였다는 결과를 도출하였다. 반면,

Goulding(2000)은 문화관광 및 문화유산관광에서는 위락요소가 교육적인 체험보다 더 중요하다고 주장했다. 이처럼 문화유산체험 연구에서는 Pine & Gilmore가 제시한 네 영역의 체험이 대부분 논의되고 있으나 연구자들마다 관광객의 체험영역에 대한 구성 및 중요성의 우위는 일치하지 않는 경향이 있어 더 많은 연구가 필요하다.

Pine & Gilmore(1998)에 의해 제안된 네 영역의 위락, 교육, 탈일상 및 심미 체험은 관광학 분야에 적용되면서 사후평가 변수와의 관계에 관한 연구가 수행되었다. Oh, Fiore & Jeoung(2007)은 Pine & Gilmore가 제시한 네 영역의 체험과 환기, 기억, 전반적 품질, 그리고 만족 등의 사후평가 변수를 이용하여 bed-and-breakfast 사업주와 운영자를 대상으로 질적 연구와 이용객을 대상으로 양적 연구를 수행하였다. 이들 연구에서는 네 영역의 체험 중 심미체험만 전반적 체험의 질과 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Hosany & Witham (2009)은 Pine & Gilmore가 제안한 네 영역의 체험과 Oh *et al.*(2007)에서 연구된 네 개의 사후평가 변수 외에 추천의도를 추가하여 관광객의 크루저 체험과 사후평가 변수간의 관계를 분석하였다. 연구결과, 크루저 관광객들의 전반적 만족도에는 심미체험과 위락체험이 유의한 영향을 미치는 반면, 전반적 체험의 질에는 심미, 위락, 탈일상, 교육체험의 순으로 모든 체험영역 변수가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 Pine & Gilmore에 의해 제안된 네 영역의 체험이 전반적 만족도보다는 전반적 체험의 질에 미치는 영향이 더욱 크며, 전반적 만족도는 전체 변수 중 전반적 경험의 질에 의해 가장 큰 영향을 받는다는 관계의 성립 가능성을 높인다.

Pine & Gilmore의 체험모델은 한숙영(2006)의 유산관광 체험영역 연구에도 도입되었다. 연구자는 엔터테인먼트와 몰입을 헤도닉 체험으로 교육과 유대감을 실용적 체험으로 재구성하여 문화유산관광객의 어떠한 체험영역이 이들의 체험활동만족, 전반적 방문만족, 재방문의도에 미치는지 영향관계를 살펴보았다. 연구결과, 엔터테인먼트, 몰입, 유대감, 그리고 교육체험 순으로 모두 문화유산 관광객의 체험만족과 전반적 방문만족에 영향을 미치지만, 네 영역의 체험보다는 전반적인 체험만족이 전반적 방문만족과 재방문의도에 더욱 영향을 미치는 것으로 체험, 체험의 질, 그리고 전반적 방문만족도 관계에 대한 선행연구(Hosany & Witham, 2009; Oh, Fiore & Jeoung, 2007)에서와 일치된 결과를 확인할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 위의 선행연구(한숙영, 2006; Hosany & Witham, 2009; Oh, Fiore & Jeoung, 2007)를 토대로 문화유산 관광객의 교육, 위락,

탈일상 및 심미체험이 전반적인 체험의 질에, 그리고 전반적 체험의 질은 전반적 방문만족도에 미치는 영향관계에 대한 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

[가설1] 관광객의 문화유산체험은 전반적 체험의 질에 의해 전반적 방문만족도에 영향을 미칠 것이다.

[가설1-1] 관광객의 문화유산체험은 전반적 체험의 질에 영향을 미칠 것이다.

[가설1-2] 관광객의 전반적 체험의 질은 전반적 방문만족도에 영향을 미칠 것이다.

## 2. 문화유산체험에서 해설서비스의 역할

문화유산 관리자에 의해 의도된 체험을 촉진함에 있어 문화유산관광에 이용되는 해설은 중요한 역할을 한다. 문화유산해설은 직접 현장에서 관광객의 능동적인 참여에 의하여 제공되는 서비스로 관광객의 지적 욕구를 충족시켜준다(Roy, 1995). 특히, 국내에서는 아이를 동반한 가족단위의 관광객의 경우 자녀를 위한 교육적인 동기에서 문화유산관광과 해설서비스를 체험함으로써 지적욕구를 충족시키려는 경향이 있다(진영재, 2005). 이러한 지적욕구가 높은 관광객들의 문화유산체험에서 그들의 욕구충족에 해설의 역할은 더욱 중요할 것이다.

Carr(2004)는 뉴질랜드에 위치한 문화적 공간으로서 국립공원인 산의 자연경관에 대한 해설이라는 주제로 질적, 양적, 사례연구 등을 포함하는 복합적인 조사방법을 이용하여 연구를 수행하였다. 연구자에 의하면, 뉴질랜드 국립공원에서는 부정적인 문화효과를 줄이고 이문화(異文化)나 중요한 장소에 대한 방문객의 인지와 존중을 제고시킴과 동시에 인간과 자연의 본질적인 연결을 소통하기 위한 기법으로 해설서비스를 제공하고 있으며, 방문지에서 조우하는 해설은 구성되고 짜임새 있게 제작되는 관광소비재(product for tourism consumption)로서 방문객들에게는 문화적 통찰력을 제공하는 비상업적 체험의 기회라고 강조한다. Gilmore, Carson & Ascensão(2007)는 세계문화유산 지역의 관광 서비스-상품은 지역의 핵심특징, 방문객 센터, 편의시설과 같은 유형적인 요소와 상업적인 요소를 포함하여, 서비스에 대한 접근성, 해설, 직원의 도움과 같은 무형의 요소로 구성된다고 했다. 연구자들에 의하면, 문화유산지역에서의 체험은 도처에서 발생하지만, 직원-방문객간의 상호작용 시에 관리되며, 해설은 세계문화유산의 가치와 의미를 부가하고 방문객들로 하여금 지역의 독특한 특징과 배경을 이해하는데 도

움을 준다고 설명한다.

문화유산관광에서 해설서비스의 중요성에 대한 실증연구(김수경, 2010; 안선희·안범용, 2009)에서도 문화유산에 대한 해설이 문화유산체험의 사후평가에 영향을 미친다는 결과가 발표되었다. 김수경(2010)은 문화관광해설사의 해설능력이 관광객의 만족도와 충성도에 영향을 미친다는 연구결과를 보고하였다. 안선희·안범용(2009)은 문화관광 해설유무와 해설가의 설명, 해설판, 해설브로슈어, 그리고 비디오를 포함한 해설유형에 따른 사후평가에 대한 연구를 수행하였다.

문화관광 해설의 유무에 따라 관광객의 교육적 효과, 지각된 가치, 그리고 만족도의 인식정도에 차이가 있을 것이라고 설정된 가설을 검증한 결과에서는 문화관광 해설을 이용한 집단이 교육적 효과와 관광객의 만족도를 모두 더 높게 인식하였다. 반면, 문화관광 해설 유형에 따른 관광객의 교육적 효과, 지각된 가치, 그리고 만족도 인식정도에 차이에 대한 가설검증 결과에서는 해설브로슈어, 해설판, 비디오, 그리고 해설가의 설명 등의 해설매체를 이용한 순으로 관광객이 교육적 효과를 높게 인식한 반면, 해설유형에 따른 관광객의 만족도에는 차이가 없는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구는 위의 문헌연구(김수경, 2010; 안선희·안범용, 2009; Carr, 2004; Gilmore, Carson & Ascenção, 2007)를 토대로 문화유산 관광객이 지각하는 체험영역 및 전반적 방문만족도의 정도와 문화유산체험이 전반적 방문만족도에 미치는 영향은 문화관광해설사의 해설서비스 이용유무에 따라 차이가 있을 것이라는 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

*[가설2] 문화유산 해설서비스를 이용한 집단과 비이용집단 간 문화유산체험과 전반적 방문만족도의 잠재평균은 차이가 있을 것이다.*

*[가설3] 문화유산 해설서비스를 이용한 집단과 비이용집단 간 문화유산체험이 전반적 방문만족도에 미치는 영향에는 차이가 있을 것이다.*

### Ⅲ. 연구방법론

#### 1. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 문화유산에 대한 공간적 범위는 국제연합교육과학문화기구(UNESCO)에 세계문화유산으로 등재된 경주 불국사이다. 참고로 경주는 1995년에 불국사·

석굴암이 세계문화유산으로 등재된데 이어 2000년에는 경주역사유적지구가, 2010년에는 양동민속마을과 안동하회마을이 공동 등재되는 등 국내에서는 대표적인 세계문화유산 관광지라고 할 수 있다.

본 연구의 모집단은 세계문화유산인 불국사 방문자이며, 조사는 불국사에서 설문조사관련 필요한 사전교육을 받은 현장에서 근무 중이거나 비번인 문화관광해설사 19명에 의해 수행되었다.

조사대상자에 대한 자료는 2010년 7월 10일(토)에서 7월 16일(금)까지 7일간에 걸쳐 불국사 경내에서 수집되었다. 문화관광해설사의 해설서비스를 이용한 관광객의 경우, 서비스를 제공한 해당 해설사가 해설을 마친 후 직접 설문조사를 수행하였으며, 해설서비스를 이용하지 않은 관광객들의 경우, 불국사 관광을 마친 방문자를 대상으로 비번인 해설사에 의해 조사가 수행되었다. 자료는 총 469부(해설서비스 이용자 222부와 비이용자 247부) 중 불성실하게 응답된 6부를 제외하고 최종 463부(해설서비스 이용자 221부와 비이용자 242부)가 분석에 이용되었다.

## 2. 변수의 구성 및 측정도구

문화유산체험의 네 영역과 전반적 체험의 질, 전반적 방문만족도 등의 변수는 관련 문헌연구를 토대로 구성되었으며, <표 1>에 제시된 문항에 대하여 얼마나 동의하는지 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다, 2점: 그렇지 않다, 3점: 보통이다, 4점: 그렇다, 5점: 매우 그렇다)를 이용하여 동일하게 측정하였다. 본 연구에서 사용된 변수의 신뢰도(cronbach's alpha)를 살펴보면, 위락체험은 .881, 교육체험은 .807, 탈일상체험은 .865, 심미체험은 .854로 측정도구의 신뢰도가 모두 양호한 수준으로 판단된다.

<표 1> 문화유산체험, 전반적 체험의 질 및 전반적 방문만족도 변수의 구성

변수명	측정항목	참고문헌
위락체험	1. 불국사 관광은 즐거웠다.	Hosany & Witham(2009) Oh, Flore & Jeoung(2007) Pine & Gilmore(1998)
	2. 불국사는 둘러보는 재미가 있었다.	
	3. 불국사는 볼거리가 흥미로웠다.	
교육체험	1. 불국사에 대해 새로운 것을 배웠다.	Hosany & Witham(2009) Oh, Flore & Jeoung(2007) Pine & Gilmore(1998)
	2. 불국사 관광은 교육적인 체험이었다.	
	3. 불국사에 대해 더 많은 걸 알고 싶은 호기심이 생겼다.	
탈일상체험	1. 스트레스가 해소되는 정신적 웰빙(건강)을 체험했다.	

	2. 다른 생각이 들지 않고 잠시 현실을 잊을 수 있었다.	
	3. 불국사 관광은 시간가는 줄 모르는 체험이었다.	
심미체험	1. 불국사에 대해 아름다움을 느꼈다. 2. 불국사는 장관(壯觀)이라고 느꼈다. 3. 불국사는 매력적이라고 느꼈다.	
전반적 체험의 질	1. 불국사방문은 즐거운 체험이었다. 2. 불국사방문은 오래 기억에 남을 체험이었다. 3. 불국사방문은 긍정적인 체험이었다.	Hosany & Witham(2009) Oh, Flore & Jeoung(2007)
전반적 방문만족도	1. 불국사관광은 기대했던 것보다 좋았다. 2. 불국사관광은 방문시간이 아깝지 않았다. 3. 불국사관광은 방문가치가 있었다.	김수경(2010) Hosany & Witham(2009) Oh, Flore & Jeoung(2007)

### 3. 분석방법

본 연구에 사용된 통계분석 방법은 SPSS 18.0을 이용하여 빈도, 평균, 표준편차 등의 기술적 통계분석과 각 변수간의 관계 정도를 살펴보기 위한 상관관계분석(correlation analysis)을 포함한다. 또한 측정하고자 하는 개념이 적절하게 측정되었는지 척도의 타당도를 평가하기 위하여 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 수행하였다.

본 연구에서 이용된 주요 분석방법은 관광객들의 문화유산체험, 전반적인 체험의 질, 그리고 전반적 방문만족도에 대한 구조방정식 모델을 이용하여 구성개념 간 인과관계 분석을 포함하여 문화관광해설사의 해설서비스 이용집단과 비이용 집단의 문화유산체험 및 전반적 방문만족도의 잠재평균과 잠재변수 간 영향관계를 분석하기 위해 AMOS 18.0을 이용하여 다중집단분석을 수행하였다.

두 그룹 간의 평균값에 대한 차이 검증은 t-test, 세 그룹 이상의 집단비교는 변량분석(ANOVA 혹은 MANOVA)을 이용하지만, 구조방정식 모형을 이용한 집단 간 잠재평균분석이 각 변수의 측정오차를 고려하는 장점 때문에(Hancock, 1998) 본 연구에서는 잠재평균분석을 이용하여 두 집단 간 차이검증을 하였다. 단, 잠재평균분석은 집단 간 측정모형에 대한 요인구조의 동등성, 다음 단계로 요인부하량의 동등성, 세 번째 단계로 측정절편(상수항)의 동등성에 대한 가정이 충족되어야만 다중집단분석의 구조평균 동등성분석을 통해 집단 간 잠재변수의 평균의 차이를 검증할 수 있다.

## IV. 분석결과

### 1. 표본의 특성

본 연구의 표본은 <표 2>에서와 같이 여성과 남성이 각각 59.7%, 40.3%이고, 연령대는 20대(37.4%)와 30대(38.1%), 거주지역은 서울, 인천, 경기도 지역(43.6%), 여행목적은 관광(78.4%), 동반자는 친구/연인(39.1%) 및 가족/친지(38.4%)가 상대적으로 높은 구성비를 차지하였다. Confer & Kerstetter (1996)의 연구에서는 문화유산 관광객의 인구 통계적 특징에 대해 대부분 중장년층이며, 평균이상의 교육 및 소득수준으로, 60마일 이상의 장거리 여행을 하는 경향이 있는 것으로 보고하였다. 본 연구결과와 비교하면, 연령층에 있어 본 연구의 표본은 주로 20대와 30대가 3분의 2 이상을 차지하고 있는 점은 기존 국외연구와는 일치하지 않지만, 문화유산 관광객이 장거리 여행을 하는 경향이 있다는 것은 본 연구에서도 표본의 약 44%가 서울, 인천, 경기도 지역 방문자임을 통해 일치함을 확인할 수 있다.

<표 2> 표본의 특성

구분	변수	응답자수 (빈도)	구성비 (%)	구분	변수	응답자수 (빈도)	구성비 (%)	
성별	여성	268	59.7	관광		348	78.4	
	남성	181	40.3		친구/친지 방문	36	8.1	
연령	10대	36	8.0	여행 목적	사업/전문 활동	12	2.7	
	20대	169	37.4		동호인/단체여행	19	4.3	
	30대	172	38.1		종교/순례	2	0.5	
	40대	55	12.2		기타	27	6.1	
	50대 이상	20	4.4					
거주 지역	서울, 인천, 경기도	183	43.6	동반자	혼자	15	3.4	
	부산, 울산, 경남	59	14.0		가족/친지	169	38.4	
	대구, 경북	83	19.8		친구/연인	172	39.1	
	대전, 충청도	35	8.3		동호회/직장 동료	55	12.5	
	광주, 전라도	30	7.1		기타	29	6.6	
	강원도	22	5.2					
	제주도	8	1.9					

## 2. 확인적 요인분석

본 연구에서는 문화관광해설사의 해설서비스를 이용한 그룹과 이용하지 않은 그룹간 위락체험, 교육체험, 탈일상체험 및 심미체험, 전반적 체험의 질, 그리고 전반적 만족도의 관계를 파악하기 위해 확인적 요인분석과 다중집단 요인분석을 실시하였다. 먼저, 측정변인들이 잠재변인들을 적절하게 반영하고 있는지를 검토하기 위해 위의 잠재변수들을 모두 포함하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 측정모형에 대한 주요 적합도 지수는 <표 3>과 같다. 모든 잠재변수의 확인적 요인분석에 대한 측정모형의 적합도 지수에서  $\chi^2$ (chi-square)는 표본의 크기에 민감하게 반응하기 때문에 다른 적합도 지수가 함께 고려되어야 한다(Kline, 2011). 본 연구에서는 표본의 크기에 따라 민감하지 않은 적합도 지수인 TLI, CFI, RMSEA를 고려하였으며, 기준치인 CFI 혹은 TLI는 .90이상, RMSEA는 .08 이하(Bentler, 1990; Kline, 2011) 등을 만족시키는 것으로 나타나 측정모형의 적합도는 수용할 만한 것으로 판단된다.

<표 3> 측정모형의 적합도 지수

적합도 지수	$\chi^2$	df	p	TLI	CFI	RMSEA
측정모형	613.080	240	.000	.926	.942	.058

## 3. 구성개념 간 상관관계 분석

구성개념 간 상관관계분석 결과는 다음 <표 4>와 같이 상관계수는 .551~.737로 모두 정의 상관관계를 보이고 있으며, 각 변인 간 상관성은 모두 통계적으로 유의미하였다. 다음은 체험영역에 대한 평균을 살펴본 결과, 불국사 관광객은 심미체험, 위락체험, 교육체험, 탈일상체험 순으로 네 영역의 체험 모두를 높게 지각하는 것으로 나타났다. 특히, 문화유산에 완전 심취되어 몰입의 경지에서 지각되는 심미체험과 능동적 참여도는 낮지만 문화유산에 심취를 통해 느끼는 즐거움 체험이 불국사 문화유산체험의 특징이라고 할 수 있다.

〈표 4〉 구성개념 간 상관관계

구성개념	위락체험	교육체험	탈일상체험	심미체험	체험의 질	전반적 만족도
위락체험	1.00					
교육체험	.708**	1.00				
탈일상체험	.650**	.597**	1.00			
심미체험	.580**	.591**	.551**	1.00		
체험의 질	.648**	.584**	.595**	.636**	1.00	
전반적 만족도	.686**	.648**	.598**	.587**	.737**	1.00
평균	4.20	4.11	3.97	4.43	4.38	4.25
표준편차	.67	.70	.84	.63	.65	.63

\*\*p&lt;.01

#### 4. 구조방정식 분석

구조모형의 적합도를 검증한 결과, 〈표 5〉에서 제시된 바와 같이 TLI .937, CFI .950, RMSEA .075 등 구조모델의 적합도는 수용할 만한 것으로 나타났다. 또한 잠재변수 간의 인과관계에 대한 경로계수를 살펴본 결과, 문화유산체험이 전반적 경험의 질에 미치는 영향에 대한 경로계수는 위락체험(.273), 심미체험(.212), 교육체험(.180), 탈일상체험(.165) 순으로 전반적 체험의 질에 영향을 미치며, 전반적 체험의 질이 전반적 만족도에 미치는 영향에 대한 경로계수는 .926으로 모두 유의미한 것으로 나타났다. 따라서 [가설1]은 채택되었다.

〈표 5〉 구조모형의 적합도

적합도 지수	$\chi^2$	df	p	TLI	CFI	RMSEA
구조모형	440.627	123	.000	.937	.950	.075

〈표 6〉 잠재변수 간 경로계수 추정치

잠재변수간 경로	경로계수		표준오차	t
	비표준화계수	표준화계수		
위락체험 → 체험의 질	.273	.272	.064	4.300***
교육체험 → 체험의 질	.180	.194	.069	2.621**
탈일상체험 → 체험의 질	.165	.216	.040	4.136***
심미체험 → 체험의 질	.212	.207	.052	4.087***
체험의 질 → 전반적 만족도	.926	1.025	.054	17.015***

\*p&lt;.05, \*\*p&lt;.01, \*\*\*p&lt;.001

## 5. 다중집단분석

본 연구는 문화관광해설사의 해설서비스를 이용한 집단과 이용하지 않은 집단의 문화유산체험 및 전반적 방문만족도의 잠재평균과 두 집단 간 평균의 차이검증을 위해 AMOS의 다중집단분석을 이용하여 분석하였다. 다중집단분석을 이용한 잠재평균분석을 하기 위해서는 먼저, 측정모형의 동일성 검정을 통해 요인구조의 동일성, 요인적재치의 동일성, 그리고 요인절편의 동일성이 단계적으로 충족된 후 그룹 간 잠재변수에 대한 평균 및 집단 간 차이검증을 하였다.

### 1) 측정모형의 동일성 검증과 잠재평균분석

측정모형의 동일성 검증은 요인구조의 동일성, 요인적재치의 동일성, 요인절편의 동일성, 구조평균의 동일성, 구조 공분산의 동일성, 그리고 측정잔차의 동일성 등에 대한 단계를 거치는데, 본 연구에서는 잠재변수의 평균분석을 위해 필요한 요인구조의 동일성, 요인적재치의 동일성, 요인절편의 동일성의 검증결과를 제시하고자 한다(김민규·김주환, 2008; 박현정, 2008).

먼저, 문화유산 체험영역으로서의 위락체험, 교육체험, 탈일상체험 및 심미체험과 전반적 만족도의 잠재변수를 측정하기 위해 구성된 측정변수에 대한 동일한 측정모형이 문화관광해설서비스를 이용한 집단과 이용하지 않은 집단에 동시에 적용되었으며, 측정모형의 동일성 검증에 대한 모형적합도 지수는 <표 7>에 제시된 바와 같다. 선행연구(Hong, Malik & Lee, 2005)를 참고하여 단계별 모형의 동일성 검증에는  $\chi^2$  차이검증과 표본의 크기나 구조의 복잡성에 영향을 받지 않는 TLI, RMSEA 등의 적합도 지수를 동시에 고려하여 분석한 결과,  $\chi^2$  값의 차이검증 결과는 동일성 가정이 충족되지 않는 것으로 나타났지만, 단계별 모형의 적합도 지수가 나빠지지 않으면 동일성 제약은 기각되지 않기 때문에 측정모형의 동일성에 대한 가정은 충족되었다.

<표 7> 측정모형의 동일성 검증 결과

모형	$\chi^2$	$\Delta\chi^2$	df	$\Delta$ df	p	TLI	RMSEA
1. 요인 구조의 동일성(비제약모형)	472.905		160		.000	.916	.065
2. 요인 적재치의 동일성	484.055	11.150	170	10	.000	.921	.063
3. 측정 절편의 동일성	529.112	45.057	185	15	.000	.920	.064

이는 문화관광해설사의 해설서비스를 이용한 집단과 이용하지 않은 집단의 측정도구와 절편이 동일하다는 것은 연구에 이용된 잠재변수의 요인구조가 두 집단의 다중집단분석을 통해 성립되었기 때문에 후차적으로 잠재변수의 평균분석 수행이 가능하다는 것을 제시한다.

다음으로는 문화유산체험에서 해설서비스 이용집단과 비이용집단 간 잠재변수의 평균을 이용한 차이검증을 수행하였다. 구조방정식 모형에서는 직접 평균추정이 불가능하기 때문에(Hancock, 1997), 잠재변수의 평균분석은 기준집단에 대한 잠재변수 평균을 '0'으로 고정하고, 다른 비교집단의 잠재변수의 평균을 추정하게 된다. 본 연구에서는 문화관광 해설서비스를 이용하지 않은 집단을 '0'으로 고정하고, 이용집단에 대해서 잠재변수의 평균을 추정하였다. 분석결과는 아래 <표 8>과 같이 문화관광 해설서비스 이용집단이 비이용 집단에 비해 전반적 방문만족도와 교육체험, 위락체험 및 탈일상체험의 순으로 잠재평균이 더 높게 나타났으며, 이 중 교육체험만 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 따라서 [가설 2]는 부분 채택되었다.

<표 8> 잠재변수 평균의 차이분석

잠재변수	해설서비스 비이용집단	해설서비스 이용집단	표준오차	t
위락체험	0	.080	.062	1.290
교육체험	0	.143	.066	2.178*
탈일상경험	0	.030	.078	.385
심미경험	0	-.054	.056	-.953
전반적 만족도	0	.032	.058	.551

\* $p < .05$ .

## 2) 구조모형의 동일성 검증

앞서 잠재평균분석이 집단 간 잠재변수의 평균값의 차이를 다중집단분석을 통해 알아보는 데 비해, 집단 간 구조모형의 동일성 검증은 동일 구조모형에서 잠재변수 간 경로계수가 동일한지를 집단 간 비교분석 시에 이용된다.

먼저 <표 9>에서 모든 모수에 제약을 가하지 않은 기저모형의 적합도를 보면,  $\chi^2$ 의 p값은 .유의하지 않지만, 표본의 크기나 구조의 복잡성에 영향을 받지 않는 TLI와 RMSEA 값은 .90이상과 .8이하의 적절한 수준으로 나타나 문화관광해설사의 해설서비스를 이용한 집단과 비이용집단 간 요인구조는 동일하다는 가정이 충족된다. 다음으로 요인 적재치에 대한 동일성을 검증하기 위해 잠재변수의 요인 적재치에 대해 동일하게 제약을 가한 요인 적재치 동일성 모형(모형2)과 기저모형(모형

1)에 대한  $\chi^2$  차이 검증을 실시한 결과, p값은 .05보다 작게 나타나 적합성이 높아졌으며, TLI와 RMSEA 등의 다른 적합지수도 더 좋아져 두 집단의 요인 적재치의 동일성이 성립되었다. 이후 단계에서 고려되는 측정변수의 절편, 잠재변수들 간 관계를 나타내는 구조 계수나, 구조 평균, 잠재변수들 간 공분산, 잠재변수의 오차 분산, 측정변수의 오차분산 모두 모형들에 대한 앞의 모형과의  $\chi^2$  차이 검증에 대한 p값과 TLI와 RMSEA 등의 다른 적합지수를 동시에 살펴보았을 때 단계별 모형이 나빠지지 않고 대체로 적합지수가 향상되거나 크게 나빠지지 않는 것으로 나타났다. 따라서 두 집단 간 구조모형의 동일성이 검증되었다고 할 수 있다.

다음은 <표 10>에서와 같이 각 잠재변수에 대해 모든 요인의 적재치를 동일하게 고정하고 구조모형의 적합도와 잠재변수 간 인과관계를 나타내는 경로계수를 살펴보았다. 해설사 이용집단과 비이용집단 간 문화유산체험의 네 영역 모두가 문화유산관광의 전반적 만족도에 미치는 영향관계에서 통계적으로 유의미한 차이는 없는 것으로 나타나 [가설 3]은 기각되었다. 단, 집단별 분석에서 해설사 이용집단은 교육, 위락, 그리고 탈일상체험 순으로, 비이용집단은 위락, 교육, 그리고 탈일상체험 순으로 전반적 방문만족도에 미치는 영향이 유의미하게 나타났다.

<표 9> 구조모형의 동일성 검증 결과

모형	$\chi^2$	$\Delta\chi^2$	df	$\Delta df$	TLI	RMSEA
1. 요인 구조의 동일성(비제약모형)	472.905		160		.916	.065
2. 요인 적재치의 동일성	484.055	11.150*	170	10	.921	.063
3. 측정 절편의 동일성	529.122	45.057	185	15	.920	.064
4. 구조 계수의 동일성	529.939	.817	189	4	.923	.063
5. 구조 평균의 동일성	529.756	.183*	188	1	.931	.063
6. 구조 공분산의 동일성	542.157	12.401	199	11	.926	.061
7. 구조 잔차의 동일성	542.736	.579*	200	1	.927	.061
8. 측정 잔차의 동일성	579.548	36.812	215	15	.927	.061

\*p<.05

<표 10> 집단 간 요인적재치 동일성 제약모형의 경로계수 추정치 및 차이분석

잠재변수간 경로	해설서비스 이용집단		해설서비스 비이용집단		t
	비표준화계수	표준화계수	비표준화계수	표준화계수	
위락체험 → 전반적 만족도	.231**	.261	.297***	.326	.49
교육체험 → 전반적 만족도	.269**	.330	.231***	.279	-.25
탈일상체험 → 전반적 만족도	.118*	.178	.161***	.240	.52
심미체험 → 전반적 만족도	.105	.119	.058	.061	-.40

\*p<.1, \*\*p<.05, \*\*\*p<.01

## V. 결론 및 시사점

본 연구에서는 세계문화유산인 경주 불국사에서 관광객의 문화유산체험이 이들의 전반적인 체험의 질과 전반적 방문만족도에 미치는 영향에 대해 구조적 관계를 분석하고, 다중집단분석을 이용하여 문화관광해설사의 해설서비스를 이용한 집단과 이용하지 않은 집단 간 문화유산체험 및 전반적 방문만족도의 잠재평균과 문화유산체험이 전반적 방문만족도에 미치는 영향관계를 나타내는 경로계수를 이용한 차이분석을 수행하였다.

먼저, 문화유산체험이 전반적인 체험의 질에 의해 전반적 방문만족도에 미치는 영향에 대한 측정 및 구조모형의 적합도를 분석한 결과는 수용할 만한 것으로 나타나 Pine & Gilmore(1998)의 체험영역은 문화유산체험에서도 신뢰성 및 타당성이 검증되었다고 할 수 있다. 구체적으로, 잠재변수 간 관계에 대한 경로계수를 살펴본 결과, 문화유산체험이 전반적 체험의 질에 미치는 영향에 대해 위락체험, 심미체험, 교육체험, 그리고 탈일상체험 순으로 전반적 체험의 질에 영향을 미치며, 전반적 체험의 질이 전반적 만족도에 미치는 영향관계도 모두 유의미한 것으로 나타났다. 이는 문화유산 관광객이 교육적 체험을 추구하므로 문화유산체험은 재미보다는 교육적 체험을 강조해야 한다는 기존 연구의 결과와는 일치하지 않지만, 교육체험보다는 위락체험이 더 중요하게 나타난 일부 연구(한숙영, 2006; Goulding, 20009)와는 일치되는 결과이다. 또한, 본 연구에서 상대적으로 우위성을 나타낸 심미와 위락체험에 대해 Pine & Gilmore의 체험모델을 통해 설명하면, 불국사 관광객은 문화유산체험에 능동적 참여도는 낮지만, 문화유산에 심취되어 미적인 체험과 동시에 즐거움체험을 높게 지각하였으며, 이러한 심미체험과 위락체험이 전반적 체험의 질에 가장 크게 영향을 미쳤다고 해석 할 수 있다.

다음으로, 다중집단분석방법을 이용하여 문화관광해설사의 해설서비스를 이용한 집단과 이용하지 않은 집단에 대한 문화유산체험 및 전반적 방문만족도의 잠재평균과 집단간 평균의 차이분석을 수행한 결과, 문화관광 해설서비스를 이용한 집단은 해설서비스를 이용하지 않은 집단과 비교해 교육체험, 위락체험, 그리고 탈일상체험 순으로 잠재평균이 더 높게 나타났으나, 교육체험만 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 이러한 결과는 능동적인 참여에 의해 해설서비스를 이용하는 관광객이 문화유산의 교육적 체험에 대한 지각이 높고 이러한 지적욕구가 높은 관광객의 문화유산체험에는 해설이 중요한 영향을 미친다는 기존의 문헌(Gilmore, Carson & Ascensão, 2007; Roy, 1995)과도 일치된다.

끝으로, 측정 및 구조모형에 대한 동일성 검증 후 문화유산체험과 전반적 방문 만족도의 잠재변수 간 인과관계를 살펴보기 위해 해설사 이용집단과 비이용집단 간 경로계수를 이용한 차이분석을 수행한 결과, 문화유산체험의 네 영역 모두가 문화유산관광의 전반적 만족도에 미치는 영향에 있어서 두 집단 간 통계적으로 유의미한 차이는 없는 것으로 나타났다. 이에 대해 안선희·안범용(2009)에서는 해설서비스보다 해설관, 영상물, 브로슈어 등의 다른 해설매체를 이용한 관광객의 교육적 효과와 만족도(비디오 제외)가 높게 나타났으며, 김정하·오미숙(2011)의 자원해설이 고궁관광 만족도에 미치는 영향에 관한 연구에서도 해설의 유의미한 영향력은 역시 나타나지 않은 점을 고려한다면, 문화관광해설사의 해설서비스를 이용하지 않은 관광객들도 다른 해설유형을 이용했을 가능성이 있고, 이러한 해설유형의 차이가 사후평가에 영향을 미쳤을 수도 있다고 생각된다. 단, 집단별 분석에서 해설사 이용집단은 교육, 위락, 그리고 탈일상체험 순으로, 비이용 집단은 위락, 교육, 그리고 탈일상체험 순으로 전반적 방문만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 문화관광해설사의 해설서비스 이용집단의 경우, 문화유산의 교육적 체험에 대한 지각이 높을수록 전반적 방문만족도가 높고, 비이용 집단의 경우, 문화유산에 심취되어 지각되는 즐거움체험이 높을수록 전반적 방문만족도가 높다고 해석할 수 있다.

위의 연구결과는 관광객의 문화유산체험과 전반적 방문만족도 제고를 위한 전략적 방향제시를 할 수 있으며, 이를 통해 문화유산지역의 지속가능한 발전에도 기여할 수 있을 것이다. 예를 들면, 문화유산 마케터들은 문화관광해설사의 해설서비스 이용자와 비이용자의 체험특성을 고려해야 한다. 비이용자들의 경우, 문화유산에 대한 수동적인 참여자로 이들이 능동적으로 해설서비스를 이용하지 않더라도 다양한 해설매체를 통해 문화유산에 대한 즐거움에 우위를 둔 체험이 이루어지도록 제작 시에 고려되어야 하며, 해설서비스 이용자들에게는 문화유산에 대한 교육적인 체험을 염두에 두되 문화유산이 좀 더 이용자중심이 되도록 단순 메시지 전달이 아닌 관광객들과 이야기로 소통이 되도록 해설사에 대해 홍보 및 교육이 이루어져야 할 것이다. 해설은 문화유산 관광객의 능동적인 참여로 제공되는 서비스이기 때문에 지식 혹은 정보의 일방적 전달보다는 쌍방의 소통이 강조되어야 하며, 이러한 해설서비스를 통한 소통은 문화유산 관광객들이 원하는 체험을 현장에서 전달하는데도 도움이 될 것이다.

## 참고문헌

- 김민규·김주환(2008). 커뮤니케이션 능력이 대인불안과 우울증을 매개로 알코올 중독 성향에 미치는 영향. 『한국언론학보』, 52(4), 205-223.
- 김수경(2010). 문화관광해설사의해설능력이 관광객만족, 충성도에 미치는 영향. 『관광·레저연구』, 22(2), 97-115.
- 김정하·오미숙(2011). 자원해설이 방한 외국인의 고궁방문 만족도에 미치는 영향. 『관광학연구』, 25(2), 29-48.
- 김지선·이훈(2009). 고궁관광 평가요인과 만족도 분석: 진정성과 HISTOQUAL을 중심으로. 『관광학연구』, 30(6), 37-54.
- 박현정(2008). 학습동기, 자아개념, 학업성취간 과정의 집단간 동등성 분석: PISA 2006을 중심으로. 『교육평가연구』, 21(3), 43-67.
- 안선희·안범용(2009). 문화관광 해설의 유무와 유형에 따른 관광객의 교육적 효과, 지각된 가치, 만족도의 차이에 관한 연구: 김해 클레이아크 미술관을 중심으로. 『관광·레저연구』, 21(2), 279-296.
- 유수현(2006). 경복궁 문화유산관광의 교육적 기능과 역할평가에 관한 연구. 『문명연지』, 18, 79-100.
- 이일열(2008). 유네스코 세계문화유산의 지역 관광자원화에 대한 시론적 연구: 프랑스 사례. 『관광연구』, 23(3), 447-469.
- 진영재(2005). 문화관광해설 프로그램 만족 향상을 위한 커뮤니케이션 방안에 관한 연구. 『관광정보연구』, 20, 41-71.
- 한숙영(2006). 유산관광 체험영역에 관한 탐색: 실용적·헤도닉 가치의 관점에서. 『관광학연구』, 30(3), 11-28.
- Alzua, A., O'Leary, J. T., & Morrison, A. M.(1998). Cultural and heritage tourism: Identifying niches for international travelers. *Journal of Tourism Sciences*, 9(2), 2-13.
- Beeho, A. J., & Prentice, R. C.(1997). Conceptualizing the experiences of heritage tourist. *Tourism Management*, 18(2), 75-87.
- Bennett, T.(1995). *The Birth of the Museum London*. Routledge, London
- Bentler, P M.(1990). Comparative fit indexes in structural models. *Psychological Bulletin*, 107(2), 238-246.
- Carr, A.(2004). Mountain places, cultural spaces: The interpretation of culturally significant landscapes. *Journal of Sustainable Tourism*, 12(5), 432-459.
- Confer, J. C., & Kerstetter, D. L.(2000). Past perfect: Explorations of

- heritage tourism. *Parks and Recreation*, 35(2), 30-34.
- Gilmore, A., Carson, D., & Ascensão, M.(2007). Sustainable tourism marketing at a world heritage site. *Journal of Strategic Marketing*, 15, 253-264.
- Goulding, C.(2000). The commodification of the past, postmodern pastiche, and the search for authentic experiences at contemporary heritage attractions. *European Journal of Marketing*, 34(7), 835-853.
- Hancock, G. R.(1997). Structural equation modeling methods of hypothesis testing of laten variable means. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*. 30, 91-105.
- Hargrove, M.(2002). Heritage tourism. *Cultural Resource Management*, 25(1), 10-11.
- Herbert, D. T.(1995). Heritage places, leisure, and tourism. In Herbert, D. T.(Ed.). *Heritage, Tourism and Society*,1-20. London: Mansell Publishing Limited.
- Hong, S., Malik, M., & Lee, M.(2005). Testing configural, metric, scalar, and latent mean invariance across genders in sociotropy and autonomy using a non-western sample. *Educational and Psychological Measurement*, 63(4), 636-654.
- Hosany, S., & Witham, M.(2009). Dimensions of cruisers' experiences, satisfaction and intention to recommend. Working paper. Published by The School of Management, Royal Holloway University of London.
- Kline, R. B.(2011). *Principles and practice of structural equation modeling* (3rd ed.). New York: Guilford Press.
- McCain, G., & Ray, N. M.(2003). Legacy tourism: the search for personal meaning in heritage travel. *Tourism Management*, 24, 713-717.
- Nicholls, S., Vogt, C., & Jun, S. H.(2004), Heeding the Call for Heritage Tourism, *Parks & Recreation*, 39(9), 38-47
- Oh, H., Fiore, A. M., & Jeoung, M.(2007). Measuring experience economy concepts: Tourism applications. *Journal of Travel Research*, 46, 119-142.
- Otto, J. E., & Ritchie, J. R. B.(1996). The Service Experience in Tourism. *Tourism Management*, 17(3), 165-174
- Pine, B. J. II., & Gilmore, H. J.(1998). Welcome to the experience economy. *Harvard Business Review*, July-August, 97-105.
- Prentice, R. C., Witt, S. F., & Hamer, C.(1998). Tourism as experience:

- The case of heritage parks. *Annals of Tourism Research*, 25, 1-24
- Roy, B.(1995). Interpreters' conceptions of Australian aboriginal culture and heritage: Implications for interpretive practice. *Journal of Environmental Education*. 26(4), 11-17.
- Schouten, F.(1998). Professionals and visitors: Closing the gap. *Museum International(UNESCO. Paris)*, 50(4), 27-30.

2011년 5월 10일 최초투고논문 접수  
2011년 6월 6일 최종심사완료 및 게재확정 통보  
2011년 8월 16일 최종논문 도착  
3인 익명심사 畢